

## ABSTRAK

Jenis usaha yang peneliti teliti adalah rumah makan yang menjual swieke. Pemilik Rumah Makan “Swieke” adalah Mba Kristina yang terletak di Jalan Interchange Tol Karawang Barat. Rumah Makan “Swieke” ini berdiri sudah hampir 11 tahun. Rumah Makan “Swieke” memiliki omset  $\pm$  Rp200.000.000 pada tahun 2011 dan mengalami rata-rata penurunan omset penjualan sebesar 8,08% selama 4 tahun terakhir. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang dipentingkan oleh konsumen dalam memilih Rumah Makan “Swieke”, juga untuk mengetahui strategi-strategi dan upaya yang perlu dilakukan oleh pihak Rumah Makan “Swieke” agar dapat meningkatkan penjualannya.

Dalam penelitian ini akan mencari faktor-faktor yang dipentingkan oleh konsumen dalam memilih Rumah Makan “Swieke”. Variabel-variabel penelitian yang digunakan dalam pengamatan ini berdasarkan pada konsep bauran pemasaran 7P (*Product, Price, Place, Promotion, People, Process, Physical Evidence*).

Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan juga penyebaran kuesioner pendahuluan dan kuesioner penelitian. Kuesioner pendahuluan dibagikan kepada 30 responden. Dari hasil kuesioner pendahuluan, didapatkan variabel yang dipentingkan oleh konsumen yang akan dipakai dalam kuesioner penelitian. Kuesioner penelitian terdiri dari 2 bagian, bagian pertama berisi pertanyaan untuk mengetahui profil konsumen agar ciri-ciri konsumen dapat diketahui secara jelas. Bagian kedua adalah tingkat kepentingan mengenai atribut yang dipentingkan konsumen dan tingkat kinerja Rumah Makan “Swieke”. Teknik sampling yang digunakan untuk penyebaran kuesioner penelitian adalah dengan *Purposive Sampling*, penyebaran kuesioner penelitian ditujukan pada responden yang pernah mengunjungi Rumah Makan “Swieke” minimal 3 kali, dan dibagikan kepada 120 responden.

Beberapa profil responden dan tingkat kepentingan diolah dengan *Cluster Analysis* untuk menggolongkan konsumen ke dalam cluster yang sudah ditentukan oleh penulis yaitu jarang dan sering, dan untuk mengetahui variabel-variabel apa saja yang terdapat perbedaan antar cluster pada Rumah Makan “Swieke”. Bagian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja diolah dengan *Importance Performance Analysis* (IPA), tujuannya untuk melihat prioritas perbaikan terhadap setiap variabel kemudian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja diolah menggunakan metode Uji Hipotesis untuk melihat puas/tidak puasny konsumen terhadap variabel tersebut.

Hasil akhir dari *Cluster Analysis* didapatkan 2 pembagian variabel, yaitu variabel-variabel yang membedakan dan tidak membedakan. Variabel-variabel yang membedakan lebih diprioritaskan dilakukannya perbaikan.

Usulan diberikan untuk Rumah Makan “Swieke” agar dapat meningkatkan penjualannya didasarkan dari hasil pengolahan data dengan menggunakan *Cluster Analysis*, IPA, dan Uji Hipotesis. Terdapat 47 prioritas perbaikan dimana masing-masing variabel memiliki prioritas perbaikannya, antara lain yaitu kerapihan karyawan, kejelasan nota pembelian, kebersihan rumah makan, kenyamanan sirkulasi udara di tempat makan, kebersihan makanan yang disajikan, dll.

## DAFTAR ISI

|                                                           |      |
|-----------------------------------------------------------|------|
| COVER                                                     | i    |
| LEMBAR PENGESAHAN                                         | ii   |
| LEMBAR PERNYATAAN HASIL KARYA PRIBADI                     | iii  |
| ABSTRAK                                                   | iv   |
| KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH                    | v    |
| DAFTAR ISI                                                | viii |
| DAFTAR TABEL                                              | xii  |
| DAFTAR GAMBAR                                             | xiv  |
| DAFTAR LAMPIRAN                                           | xv   |
| BAB 1 PENDAHULUAN                                         |      |
| 1.1 Latar Belakang Masalah.....                           | 1-1  |
| 1.2 Identifikasi Masalah.....                             | 1-2  |
| 1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi.....                    | 1-3  |
| 1.4 Perumusan Masalah.....                                | 1-3  |
| 1.5 Tujuan Penelitian.....                                | 1-4  |
| 1.6 Sistematika Penulisan.....                            | 1-4  |
| BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA                                    |      |
| 2.1 Pemasaran.....                                        | 2-1  |
| 2.2 Bauran Pemasaran.....                                 | 2-1  |
| 2.3 Proses Keputusan Pembelian.....                       | 2-6  |
| 2.3.1 Pemahaman Masalah.....                              | 2-6  |
| 2.3.2 Pencarian Informasi.....                            | 2-7  |
| 2.3.3 Evaluasi Alternatif.....                            | 2-7  |
| 2.3.4 Keputusan Pembelian.....                            | 2-7  |
| 2.3.5 Perilaku Pasca Pembelian.....                       | 2-8  |
| 2.4 <i>Segmentation, Targeting, dan Positioning</i> ..... | 2-8  |
| 2.4.1 <i>Segmentation</i> .....                           | 2-8  |
| 2.4.2 <i>Targeting</i> .....                              | 2-9  |

|                                                               |      |
|---------------------------------------------------------------|------|
| 2.4.3 <i>Positioning</i> .....                                | 2-10 |
| 2.5 Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....                   | 2-10 |
| 2.6 Populasi dan Sampel .....                                 | 2-16 |
| 2.6.1 Populasi .....                                          | 2-16 |
| 2.6.2 Sampel .....                                            | 2-16 |
| 2.6.3 Teknik Sampling .....                                   | 2-16 |
| 2.6.4 Menentukan Ukuran Sampel .....                          | 2-19 |
| 2.7 Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian.....            | 2-20 |
| 2.7.1 Macam-macam Skala Pengukuran .....                      | 2-20 |
| 2.7.2 Tipe Skala Pengukuran .....                             | 2-21 |
| 2.7.3 Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....              | 2-24 |
| 2.8 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....       | 2-24 |
| 2.8.1 Pengujian Validitas Instrumen .....                     | 2-24 |
| 2.8.2 Pengujian Reliabilitas Instrumen .....                  | 2-25 |
| 2.9 <i>Cluster Analysis</i> .....                             | 2-27 |
| 2.10 Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja Pelanggan ..... | 2-34 |
| 2.11 Uji Hipotesis .....                                      | 2-36 |
| <br>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN                               |      |
| 3.1 <i>Flowchart</i> Penelitian.....                          | 3-1  |
| 3.2 Mulai .....                                               | 3-5  |
| 3.3 Studi Pendahuluan .....                                   | 3-5  |
| 3.4 Identifikasi Masalah.....                                 | 3-5  |
| 3.5 Pembatasan Masalah dan Asumsi.....                        | 3-6  |
| 3.6 Perumusan Masalah .....                                   | 3-6  |
| 3.7 Tujuan Penelitian .....                                   | 3-7  |
| 3.8 Studi Pustaka.....                                        | 3-7  |
| 3.9 Penentuan Model Penelitian .....                          | 3-7  |
| 3.10 Identifikasi Variabel Penelitian.....                    | 3-8  |
| 3.11 Penyusunan Kuesioner Pendahuluan .....                   | 3-14 |
| 3.12 Penyusunan Kuesioner Penelitian.....                     | 3-15 |

|                                                  |      |
|--------------------------------------------------|------|
| 3.13 Uji Validitas Konstruk .....                | 3-16 |
| 3.14 Menentukan Unit Sampling .....              | 3-16 |
| 3.15 Menentukan Teknik Sampling .....            | 3-16 |
| 3.16 Penyebaran Kuesioner Pendahuluan .....      | 3-17 |
| 3.17 Pengolahan Kuesioner Pendahuluan .....      | 3-17 |
| 3.18 Penentuan Jumlah Sampel Penelitian .....    | 3-18 |
| 3.19 Revisi Kuesioner Penelitian .....           | 3-19 |
| 3.20 Penyebaran Kuesioner Penelitian .....       | 3-19 |
| 3.21 Uji Validitas Kuesioner Penelitian .....    | 3-19 |
| 3.22 Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian ..... | 3-20 |
| 3.23 Pengolahan Kuesioner Penelitian .....       | 3-21 |
| 3.24 Analisis Hasil Pengolahan Data .....        | 3-28 |
| 3.25 Memberikan Usulan .....                     | 3-28 |
| 3.26 Kesimpulan dan Saran .....                  | 3-29 |
| 3.27 Selesai .....                               | 3-29 |

#### BAB 4 PENGUMPULAN DATA

|                                            |     |
|--------------------------------------------|-----|
| 4.1 Data Umum Perusahaan .....             | 4-1 |
| 4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....     | 4-1 |
| 4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan ..... | 4-1 |
| 4.1.3 <i>Job Description</i> .....         | 4-2 |
| 4.2 Kuesioner .....                        | 4-4 |
| 4.2.1 Kuesioner Pendahuluan .....          | 4-4 |
| 4.2.2 Kuesioner Penelitian .....           | 4-5 |

#### BAB 5 PENGOLAHAN DATA & ANALISIS

|                                                                     |      |
|---------------------------------------------------------------------|------|
| 5.1 Pengolahan Kuesioner Pendahuluan .....                          | 5-1  |
| 5.2 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Penelitian ..... | 5-3  |
| 5.2.1 Validitas .....                                               | 5-3  |
| 5.2.2 Reliabilitas .....                                            | 5-9  |
| 5.3 <i>Cluster Analysis</i> .....                                   | 5-10 |

|                                |                                                                                                            |      |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 5.4                            | Hasil Pengolahan Data Profil Responden .....                                                               | 5-25 |
| 5.5                            | <i>Targeting</i> .....                                                                                     | 5-29 |
| 5.6                            | <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....                                                         | 5-29 |
| 5.7                            | Uji Hipotesis .....                                                                                        | 5-36 |
| 5.7.1                          | Uji Hipotesis Cluster 1 .....                                                                              | 5-37 |
| 5.7.2                          | Uji Hipotesis Cluster 2 .....                                                                              | 5-39 |
| 5.8                            | Analisis Gabungan <i>Cluster Analysis, Importance Performance Analysis (IPA)</i> , dan Uji Hipotesis ..... | 5-42 |
| 5.9                            | Usulan .....                                                                                               | 5-45 |
| 5.10                           | <i>Positioning</i> .....                                                                                   | 5-64 |
| <br>BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN |                                                                                                            |      |
| 6.1                            | Kesimpulan .....                                                                                           | 6-1  |
| 6.2                            | Saran .....                                                                                                | 6-16 |
| DAFTAR PUSTAKA                 |                                                                                                            | xvi  |
| LAMPIRAN                       |                                                                                                            |      |
| DATA PENULIS                   |                                                                                                            |      |

## DAFTAR TABEL

| <b>Tabel</b> | <b>Judul</b>                                                   | <b>Halaman</b> |
|--------------|----------------------------------------------------------------|----------------|
| 4.1          | Ringkasan Hasil Kuesioner Pendahuluan                          | 4-4            |
| 4.2          | Usia                                                           | 4-5            |
| 4.3          | Lokasi Tempat Tinggal                                          | 4-5            |
| 4.4          | Pengeluaran Per Orang di RM. “Swieke”                          | 4-6            |
| 4.5          | Tujuan ke RM. “Swieke”                                         | 4-6            |
| 4.6          | Sumber Informasi Mengenai RM. “Swieke”                         | 4-7            |
| 4.7          | Makanan Favorit                                                | 4-7            |
| 4.8          | Ukuran Kodok yang Sering Dibeli                                | 4-7            |
| 4.9          | Harapan ke RM. “Swieke”                                        | 4-7            |
| 4.10         | Rumah Makan Swikee Terbaik yang Menjadi Bahan<br>Pertimbangan  | 4-8            |
| 4.11         | Rumah Makan Swikee yang Sering Dikunjungi                      | 4-8            |
| 4.12         | Alasan Utama Memilih RM. “Swieke”                              | 4-8            |
| 4.13         | Adanya Area Bebas Asap Rokok                                   | 4-8            |
| 4.14         | Status Kedatangan                                              | 4-9            |
| 4.15         | Sering Kali Berkunjung ke RM. “Swieke” Bersama                 | 4-9            |
| 4.16         | Jumlah Orang Saat Bersama Mereka                               | 4-9            |
| 4.17         | Penentu Pemilihan RM. “Swieke”                                 | 4-9            |
| 4.18         | Rata-rata Frekuensi Makan Swikee Sebulan                       | 4-10           |
| 4.19         | Faktor yang Membatalkan Makan di RM. “Swieke”                  | 4-10           |
| 4.20         | Seringnya Faktor Tersebut Membatalkan Makan di<br>RM. “Swieke” | 4-10           |
| 4.21         | Hari Kunjungan ke RM. “Swieke”                                 | 4-11           |
| 4.22         | Jam Kedatangan                                                 | 4-11           |
| 4.23         | Lamanya Makan di RM. “Swieke”                                  | 4-11           |
| 4.24         | Kesediaan Untuk Datang Kembali                                 | 4-11           |
| 4.25         | Kesediaan Untuk Mengajak Saudara / Kerabat                     | 4-12           |

| <b>Tabel</b> | <b>Judul</b>                                                                 | <b>Halaman</b> |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 4.26         | Hasil Kuesioner Bagian Kedua (Tingkat Kepentingan)                           | 4-12           |
| 4.27         | Hasil Kuesioner Bagian Kedua (Tingkat Kinerja)                               | 4-13           |
| 5.1          | Ringkasan Hasil Pengolahan Kuesioner Pendahuluan                             | 5-1            |
| 5.2          | Hasil Pengujian Validitas SPSS Tingkat Kepentingan                           | 5-3            |
| 5.3          | Perbandingan Nilai $r$ Hitung dengan Nilai $r$ Kritis<br>Tingkat Kepentingan | 5-5            |
| 5.4          | Hasil Pengujian Validitas SPSS Tingkat Kinerja                               | 5-6            |
| 5.5          | Perbandingan Nilai $r$ Hitung dengan Nilai $r$ Kritis<br>Tingkat Kinerja     | 5-8            |
| 5.6          | Hasil Pengujian Reliabilitas SPSS Tingkat Kepentingan                        | 5-9            |
| 5.7          | Hasil Pengujian Reliabilitas SPSS Tingkat Kinerja                            | 5-9            |
| 5.8          | <i>Output Descriptive Statistics</i>                                         | 5-12           |
| 5.9          | Contoh Nilai Zscore yang Muncul pada Data View                               | 5-13           |
| 5.10         | Contoh Nilai QCL yang Muncul pada Data View                                  | 5-14           |
| 5.11         | <i>Final Cluster Centers</i>                                                 | 5-15           |
| 5.12         | ANOVA                                                                        | 5-16           |
| 5.13         | Transformasi Ulang Nilai Zscore                                              | 5-21           |
| 5.14         | Jumlah Responden Untuk Tiap Cluster                                          | 5-23           |
| 5.15         | Ringkasan Profil Responden                                                   | 5-25           |
| 5.16         | Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja dan Kepentingan                              | 5-30           |
| 5.17         | Uji Hipotesis Cluster 1                                                      | 5-37           |
| 5.18         | Uji Hipotesis Cluster 2                                                      | 5-39           |
| 5.19         | Ringkasan Hasil Kesimpulan Hipotesis                                         | 5-41           |
| 5.20         | Skala Prioritas Perbaikan                                                    | 5-43           |
| 5.21         | Variabel yang Belum Dimiliki RM. “Swieke”                                    | 5-44           |
| 5.22         | Variabel Skala Prioritas Perbaikan                                           | 5-44           |
| 6.1          | Upaya-upaya yang Dapat Dilakukan oleh RM. “Swieke”                           | 6-14           |

## DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Judul                                               | Halaman |
|--------|-----------------------------------------------------|---------|
| 1.1    | Grafik Penurunan Omset                              | 1-5     |
| 2.1    | Proses Keputusan Pembelian                          | 2-6     |
| 2.2    | Teknik Sampling                                     | 2-17    |
| 3.1    | <i>Flowchart</i> Penelitian                         | 3-1     |
| 3.2    | Proses Keputusan Pembelian                          | 3-8     |
| 4.1    | Struktur Organisasi                                 | 4-2     |
| 5.1    | Grafik <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) | 5-31    |
| 5.2    | Wilayah Kritis Ho                                   | 5-38    |
| 5.3    | Wilayah Kritis Ho                                   | 5-40    |
| 5.4    | Keadaan Kerapihan Karyawan                          | 5-46    |
| 5.5    | Keadaan Sirkulasi Udara                             | 5-48    |
| 5.6    | Kebersihan Makanan yang Disajikan                   | 5-49    |
| 5.7    | Keanekaragaman Menu Swikee                          | 5-57    |
| 5.8    | Spanduk Rumah Makan                                 | 5-57    |
| 5.9    | Area Parkir                                         | 5-59    |
| 5.10   | Cara Penyajian                                      | 5-60    |
| 5.11   | Keanekaragaman Makanan Pendukung                    | 5-62    |

## DAFTAR LAMPIRAN

| No. Lampiran | Judul                 | Halaman |
|--------------|-----------------------|---------|
| 1            | Validitas Konstruk    | 1       |
| 2            | Kuesioner Pendahuluan | 1       |
| 3            | Kuesioner Penelitian  | 1       |
| 4            | Tabel-tabel           | 1       |
| 5            | Berita Acara          | 1       |

